Política de Suporte e Manutenção da IBM para Produtos e Serviços IBM ISS

A IBM oferece serviços de suporte técnico e manutenção de produto adquirido por ou em nome do Cliente durante o período pelo qual os encargos aplicáveis foram pagos. Os serviços de suporte e manutenção, que variam dependendo do(s) Produto(s) adquirido(s) da IBM ISS, estão descritos abaixo.

1. Definições

Erro – significa uma situação informada por ou em nome de um Cliente quando o Produto da IBM ISS não funciona de acordo com o estipulado na documentação vigente.

Correção – significa um reparo ou substituição de versões de código binário ou executável do Produto IBM ISS para reparar um Erro e inclui correções à documentação do Produto.

Software da IBM ISS – o software produzido por ou em nome da IBM com a marca IBM ISS.

Engenheiro de Suporte Premium – Ponto focal da IBM ISS designado para o Suporte Técnico Premium

Produto(s) – o Software da IBM ISS e/ ou Ferramenta(s) da IBM ISS (que consiste no Software da IBM ISS pré-instalado em um único dispositivo de hardware de máquina da IBM ISS fornecido ao Cliente pela IBM ISS).

Analista de Suporte Técnico Sênior – segundo nível do Suporte ao Cliente da IBM ISS.

Analista de Suporte Técnico – primeiro nível do Suporte ao Cliente da IBM ISS.

Analista de Escalação de Suporte Técnico – terceiro nível do Suporte ao Cliente da IBM ISS.

Solução Alternativa – uma mudança nos procedimentos obedecidos pelo Cliente ou como recomendado pela IBM para evitar um Erro sem prejudicar substancialmente o uso do Produto da IBM ISS.

2. Suporte Técnico Padrão

a. Suporte por Telefone e Eletrônico

O Suporte Técnico Padrão inclui acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana ao *IBM Knowledgebase* [Banco de Conhecimento da IBM] que oferece suporte por telefone e por meio eletrônico para todos os Produtos da IBM ISS. Este suporte minucioso, 24 horas por dia, 7 dias por semana do *IBM Knowledgebase* fornece respostas a muitas questões do Cliente, inclusive resolução de problemas e assistência de Solução Alternativa, em conjunto com instalação limitada e aconselhamento de configuração. Para as questões sem resposta no *IBM Knowledgebase*, os funcionários treinados do Suporte Técnico Padrão IBM estão disponíveis para tratar de consultas sobre o uso de Produtos da IBM ISS.

O Suporte Técnico Padrão inclui dar respostas para perguntas e fornecer um nível razoável de orientação ao Cliente sobre o uso do Produto, respondendo aos relatórios de Erros e determinando se o Erro informado é um resultado de um problema na operação de um Produto ou um problema ambiental ou de instalação. O Cliente é responsável por providenciar as informações e documentação suficiente para a IBM reproduzir o Erro, inclusive uma descrição detalhada por escrito do problema, arquivos de log, dumps de memória, arquivos de dados e qualquer outra informação solicitada de forma razoável pela IBM.

Se o conhecimento do Cliente ou suas necessidades de consulta estiverem fora do escopo do suporte técnico, a IBM pode encaminhá-lo para *IBM ISS Education* [Serviços de Educação] e/ ou *Professional Security Services* [Serviços de Segurança Profissional] para assistência. O Suporte Técnico da IBM não oferece suporte para software ou máquinas desenvolvidos por terceiros, a menos que tal software ou máquina seja oferecido como um módulo integrado dentro de um Produto da IBM ISS.

b. Correções de Erro de Software

A IBM recorrerá a esforços comercialmente razoáveis durante o horário comercial normal da empresa para corrigir Erros na versão vigente do Software da IBM ISS em tempo hábil oferecendo

o reparo ou substituição das versões do código de objeto ou executável do Software da IBM ISS. Um Representante de Suporte Técnico da IBM se empenhará para resolver Erros suspeitos no momento da chamada inicial ou resposta eletrônica. Se o Representante de Suporte Técnico não puder resolver o problema durante a chamada inicial ou resposta eletrônica, o pedido para serviço será registrado e um Engenheiro de Suporte Técnico continuará a investigar o incidente. Se o Engenheiro de Suporte Técnico não for capaz de resolver o Erro, ele será escalado para um Engenheiro de Suporte Técnico Sênior. Se o Engenheiro de Suporte Técnico Sênior não for capaz de resolver o Erro dentro de um período de tempo razoável, ele será escalado para um Engenheiro de Escalação dentro do Suporte Técnico. O Engenheiro de Escalação trabalhará com o cliente e com a equipe de Engenharia de Produto da IBM ISS para resolver o problema. Os períodos de tempo da escalação podem variar dependendo da prioridade e severidade de Erro.

O Cliente pode informar um Erro suspeito e designar seu nível de prioridade para a IBM por telefone ou eletronicamente. Mediante o recebimento do relatório, o Suporte Técnico responderá e fornecerá uma Correção ou Solução Alternativa em conformidade com o nível aplicável de prioridade alocada ao Erro. A IBM se reserva o direito de realocar o nível de prioridade designado com base na natureza do Erro suspeito.

c. Correções de Erro de Hardware

Os Erros de Hardware serão desencadeados e manejados por intermédio do processo de Suporte Técnico Padrão para identificar onde os erros existem. Os Erros de Hardware são informados da mesma forma que os Erros de Software da IBM ISS são. O Suporte Técnico da IBM para os Produtos da IBM ISS diagnosticará o problema e tentará resolver o problema junto ao Cliente pelo telefone. Se apropriado, O Suporte Técnico da IBM instruirá o Cliente a restaurar a imagem da unidade do disco rígido da Ferramenta para a configuração padrão de fábrica usando o CD de recuperação incluído no envio da Ferramenta original. Para ter direito ao suporte técnico, a Ferramenta da IBM ISS deve ser em condições operacionais aceitáveis de acordo com as especificações da IBM ISS, e nos níveis de versão suportados pela IBM.

d. Troca Avançada de Hardware

Se depois da resolução do problema o representante do Suporte Técnico da IBM para Produtos da IBM ISS determinar que o hardware da Ferramenta é defeituoso e deve ser substituído, a IBM iniciará uma troca avançada do hardware defeituoso pelo hardware de substituição para Clientes qualificados. Para permitir que a IBM continue com o envio do hardware de substituição, o Cliente deve fornecer as seguintes informações: 1) Número de série da Ferramenta, 2) nome do Cliente e o endereço para envio e 3) nome, número de telefone e endereço de e-mail da pessoa de contato no local do Cliente. Mediante o recebimento dessas informações, a IBM emitirá um número de autorização de devolução de mercadoria ("RMA") ao contato do Cliente e o hardware de substituição será enviado ao local específico do Cliente. As unidades de substituição podem ser novas, recondicionadas ou funcionalmente equivalentes. A IBM recorrerá a esforços comercialmente razoáveis para garantir que a entrega do hardware de substituição ocorra dentro de um período razoável. Mediante o recebimento de uma unidade de substituição, o Cliente deve devolver a unidade defeituosa na caixa de envio e com a etiqueta de envio de devolução pré-paga fornecida ou usando o recolhimento do serviço de frete coordenado pela IBM. No caso de a unidade defeituosa enviada pelo Cliente não ser recebida em boas condições (com exceção de defeitos descobertos durante a resolução de problemas) dentro de 21 dias do calendário após a entrega da unidade de substituição, a IBM pode cancelar a RMA aplicável e faturar o Cliente conforme o então preço de lista vigente mais taxas de manutenção aplicáveis para a unidade de substituição. O hardware defeituoso que for devolvido em tempo hábil torna-se propriedade exclusiva da IBM mediante seu recebimento. A licença do Cliente para usar o Software da IBM ISS em uma unidade defeituosa também termina neste dado momento. A IBM não é responsável por Ferramentas devolvidas sem um número RMA válido.

e. Contatos Designados do Cliente

O acesso ao Suporte Técnico da IBM para Produtos da IBM ISS por telefone ou por meio do *Customer Support Center* [Centro de Suporte ao Cliente] on-line é limitado aos contatos designados do Cliente. O acesso ao Suporte Padrão é oferecido a não mais que quatro (4) contatos designados de Cliente. Determinar contatos designados garante que apenas o pessoal autorizado ajuste a configuração de segurança do Cliente. Além disso, permite que o Cliente gerencie questões de suporte de forma mais eficiente usando uma abordagem centralizada. Cada Cliente deve designar um contato como *Primary Designated Contact* [Contato Designado Primário]

(PDC). O PDC atua como o administrador para os perfis de contato nomeado designado e pode adicionar ou mudar contatos nomeados on-line.

3. Atualizações de Versão

A IBM prepara atualizações de software, melhorias e modificações disponíveis ao Cliente para a versão mais atual do Software IBM ISS, tais como melhorias no uso e usabilidade. A IBM fornecerá ao Cliente todas essas atualizações, melhorias e modificações do Software da IBM ISS que a IBM geralmente disponibiliza aos Clientes IBM suportados e não os comercializa como produtos ou módulos independentes.

4. Atualizações de Conteúdo de Segurança

Como parte da Manutenção Padrão, as Atualizações do Conteúdo de Segurança são periodicamente fornecidas ao Cliente e incluem, mas não apenas, algoritmos de segurança, verificações, decodificações e análises relacionadas à IBM ISS de tais informações. As Atualizações de Conteúdo de Segurança são disponibilizadas para (i) Software RealSecure® e Software Proventia® e Ferramentas Proventia® (excluindo o blade antivírus Proventia Network Multi-Function Security Appliance da Sophos) como parte da manutenção contínua e da taxa de suporte. As Atualizações de Conteúdo de Segurança para o blade antivírus Proventia Network Multi-Function da Sophos são disponibilizadas como parte das taxas pagas para uma assinatura de conteúdo anual. A IBM disponibiliza Atualizações de Conteúdo de Segurança ao Cliente para a versão mais recente desses produtos. As Atualizações de Conteúdo de Segurança para versões precedentes podem ser disponibilizadas ao Cliente de acordo com a Política de Ciclo de Vida de Produto vigente da marca IBM ISS.

5. Classificação de Erros e Tempos de Resposta

Qualquer Erro suspeito que for informado à IBM para Produtos da IBM ISS é classificado em conformidade com os níveis de prioridade definidos abaixo:

Prioridade 1 (P1) – Prioridade Crítica – Um Erro de Prioridade Crítica torna o Software da IBM ISS inoperável ou faz com que o Software da IBM ISS falhe de forma substancial.

Exemplos de problemas de Prioridade Crítica podem incluir:

(1) Tela azul

(2) Pânico no kernel

(3) Arquivo corrompido

(4) Programa em espera necessitando reinicialização

(5) Situação de queda de rede

(6) Falha crítica de hardware

Prioridade 2 (P1) – Prioridade Alta – Um Erro de Prioridade Alta reduz substancialmente o desempenho e/ ou causa sérias limitações no uso do Software da IBM ISS.

Exemplos de problemas de Prioridade Alta podem incluir:

(1) Falta de funcionalidade conforme designado

(2) Falhas de atualização

(3) Redução substancial de desempenho

Prioridade 3 (P3) – Prioridade Média – Um Erro de Prioridade Média exerce um impacto modesto no uso geral do Software da IBM ISS.

Exemplos de problemas de Prioridade Média podem incluir:

(4) Inconsistências de conteúdo ou formato de dados

(5) Questões de aparência

(6) Pedidos de aperfeiçoamento

(7) Pedidos de informação

(8) Questões de documentação

Objetivos de Tempo de Resposta são para Erros de Software da IBM ISS apenas. A IBM recorrerá a esforços comercialmente razoáveis para garantir que a entrega do hardware de substituição ocorra dentro de um período razoável.

A IBM recorrerá a esforços comercialmente razoáveis para realizar o seguinte:

P1 (Crítico)	**P2 (Alto)**	**P3 (Médio)**
• Um Analista de Suporte ao Cliente cuidará inicialmente de um Erro não-resolvido dentro de 2 horas após o momento em que o incidente é registrado	• Um Analista de Suporte ao Cliente cuidará inicialmente de um Erro não-resolvido dentro de 4 horas após o momento em que o incidente é registrado	• Um Analista de Suporte ao Cliente cuidará inicialmente de um Erro não-resolvido dentro de 8 horas após o momento em que o incidente é registrado
• Fornecimento ao Cliente de relatórios diários sobre o status do problema	• Fornecimento ao Cliente de relatórios freqüentes sobre o status do problema	• Inclui uma Correção para o Erro na versão superior do Produto
• Fornecimento ao Cliente de uma Solução Alternativa ou Correção dentro de 10 dias úteis	• Fornecimento ao Cliente de uma Solução Alternativa ou Correção dentro de 30 dias úteis	
• Inclui uma Correção para o Erro na versão superior do Produto)	• Inclui uma Correção para o Erro na versão superior do Produto	

O Suporte Técnico é oferecido para a(s) versão(ões) mais recente(s) e imediatamente precedente(s) do(s) Produto(s) da IBM ISS. Em alguns casos, resolver uma questão pode consistir em aconselhar o Cliente a atualizar para a versão mais recente.

6. Programa de Suporte de Nível *Select*

6.1 Escopo de Suporte

O Programa de Suporte *Select* oferece um nível mais alto de suporte técnico, serviço de atendimento ao Cliente e proteção, inclusive acesso especial a Analistas de Suporte Sênior, comunicação pró-ativa de atualizações e release de Produto, pesquisa de tecnologia on-line, novidades de segurança pró-ativa e outros recursos valiosos de informação ao Cliente. O serviço de Suporte *Select* engloba a instalação e descrições de suporte de uso são fornecidas da seguinte forma:

a. O suporte de instalação inclui responder questões e oferecer orientação para o Cliente sobre o processo de instalação.

b. O suporte de uso inclui responder questões e oferecer orientação para o Cliente quanto ao uso do produto. Isso inclui responder a relatórios de Erros e determinar se o Erro informado é um resultado de um problema no Produto ou no ambiente. O Cliente deve providenciar documentação suficiente para a IBM reproduzir o Erro, inclusive uma descrição detalhada por escrito do problema, arquivos de log, dumps de memória, arquivos de dados e qualquer outra informação solicitada de forma razoável pelo Suporte ao Cliente da IBM, a IBM realizará a análise para determinar o problema e propor a solução.

O suporte técnico inclui resolução de problemas e assistência de Solução Alternativa com instalação limitada e aconselhamento de configuração. Se seu conhecimento ou necessidades de consulta estiverem fora do escopo de suporte, podemos encaminhá-lo para nossa organização *X-Force™ Protection Services* [Serviços de Proteção X-Force™] para assistência. O Suporte ao Cliente da IBM não presta suporte para softwares ou hardwares desenvolvidos por terceiros.

6.2 Suporte de Versão

A IBM oferece suporte técnico para as duas versões mais recentes de um produto (atual e uma revisão anterior), sempre que possível. A resolução de problemas e assistência de solução alternativa serão oferecidas na versão anterior; contudo, em alguns casos, a resolução de questões pode se resumir à atualização para versão atual do Produto. Favor consultar a política Product Lifecycle Support (http://documents.iss.net/support/ISS_Product_Lifecycle_Policy.pdf) da IBM para detalhes completos quanto ao suporte de versão e Produto.

6.3 Manutenção Atual

Para receber o Suporte *Select* por parte da IBM, você deve comprá-lo anualmente para todos os Produtos da IBM ISS para os quais você está licenciado. Sua manutenção Select anual e acordo de suporte combinam nossa variedade completa de suporte e ofertas de serviço de atendimento ao Cliente, inclusive acesso especial a Analistas de Suporte Sênior, comunicação pró-ativa de atualizações e Release de Produto, pesquisa de tecnologia on-line, novidades de segurança pró-ativa e outros recursos valiosos de informação ao Cliente.

Para se qualificar, os Clientes devem, primeiro, atender a especificação de manutenção anual mínima de $50.000. Para comprar, os Clientes devem pagar um acréscimo de 3% sobre os preços atuais de lista de todos os Produtos sendo comprados. Para mais informações sobre todos os produtos da IBM ISS, visite o Web site da IBM ISS no www.iss.net. Para informações de renovação de manutenção, entre em contato com o Gerente de Renovação de Conta da IBM ISS.

7. Contatos Designados

O acesso ao Suporte *Select* por telefone, pelo *Customer Support Portal* [Portal de Suporte ao Cliente] on-line ou por e-mail é limitado a quatro contatos designados do cliente – 1 Primário/ Administrador e 3 Contatos Designados. Isso permite que a IBM ISS verifique que apenas o pessoal autorizado está ajustando configurações de segurança confidenciais. Nossa experiência demonstra que minimizar o número de contatos pode viabilizar resoluções mais rápidas de problemas e eliminar a geração de relatórios de problema duplicados por parte do Cliente. A IBM recomenda enfaticamente que cada contato conclua com sucesso todos os cursos de treinamento apropriados da IBM ISS, tenha experiência relevante e atual na operação das redes corporativas seguras e contratadas do Cliente e seja responsável por elas.

Cada Cliente de nível *Select* deve nomear um *Primary Designated Contact* [Contato Designado Primário] (PDC). Essa pessoa atua como o administrador para os perfis de contato designado e pode adicionar ou mudar contatos on-line. Se precisar de mais contatos que aqueles incluídos no contrato de suporte, seu PDC pode solicitar contatos adicionais por uma taxa nominal. Para informações, favor entrar em contato com o Gerente de Renovação de Conta da IBM ISS.

8. Como usar o Programa de Suporte *Select*

8.1 Horas de Operações

O Suporte *Select* está disponível **24 horas por dia, 7 dias por semana nas localidades do continente americano. A Equipe de Suporte *Select* está disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h EST [Hora Padrão do Leste], exceto nos feriados divulgados da IBM.

Se o escritório local de suporte estiver estabelecido fora do continente americano, você pode fazer uma ligação ou mandar um e-mail para o escritório das Américas para ajuda durante o horário fora do expediente.

**Favor observar: O Suporte ao Cliente da IBM ISS escala Analistas de Suporte Seniores para trabalharem no escritório 24 horas por dia, de segunda a sexta-feira; contudo, os turnos dos finais de semana são geralmente preenchidos por Analistas de Suporte experientes capazes de processar os problemas. Se por qualquer razão o Analista de Suporte não for capaz de resolver o problema, há Analistas de Suporte de Escalação e Sênior de plantão 24 horas por dia, 7 dias por semana para prestar assistência.

8.2 Como Contactar o Suporte *Select*

Por Meio Eletrônico

Os Clientes no Programa *Select* podem submeter incidentes eletronicamente por meio de nosso sistema de submissão e acompanhamento de incidente on-line. Consultar tópicos abaixo para informações detalhadas sobre o ***Customer*** *Support Portal.* *Favor observar: O *Customer Support Portal* é o método preferencial e mais eficaz para a submissão de incidentes.

Por Telefone

Os Clientes no programa de Suporte *Select* recebem um número de telefone não-publicado para usar ao entrar em contato com o Suporte ao Cliente. Esse número fornecerá acesso direto aos Analistas de Suporte Sênior. Para os serviços de Suporte *Select*, favor usar as seguintes IDs Individuais como seu código de acesso. Cada pessoa tem uma ID de modo que sabemos exatamente quem é você ao fazer uma ligação.

- (1)-888-640-9477 ou 404-236-3128
  - Seus Códigos de Acesso são IDs Individuais:

ID Individual	Nome

8.3 *IBM Knowledgebase*

O Suporte *Select* também inclui acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana ao *IBM Knowledgebase* [Banco de Conhecimento da IBM] que oferece suporte por telefone e por meio eletrônico para todos os Produtos da IBM ISS. Este suporte minucioso, 24 horas por dia, 7 dias por semana do *IBM Knowledgebase* fornece respostas a muitas questões do Cliente, inclusive resolução de problemas e assistência de Solução Alternativa, em conjunto com instalação limitada e aconselhamento de configuração. Para as questões sem resposta no *IBM Knowledgebase*, os funcionários treinados do Suporte Técnico Padrão IBM estão disponíveis para tratar de consultas sobre o uso de Produtos da IBM ISS.

O Suporte *Select* inclui dar respostas para perguntas e fornecer um nível razoável de orientação ao Cliente sobre o uso do Produto, respondendo aos relatórios de Erros e determinando se o Erro informado é um resultado de um problema na operação de um Produto ou um problema ambiental ou de instalação. O Cliente é responsável por providenciar as informações e documentação suficiente para a IBM reproduzir o Erro, inclusive uma descrição detalhada por escrito do problema, arquivos de log, dumps de memória, arquivos de dados e qualquer outra informação solicitada de forma razoável pela IBM.

Se o conhecimento do Cliente ou suas necessidades de consulta estiverem fora do escopo do suporte técnico, a IBM pode encaminhá-lo para *IBM ISS Education* [Serviços de Educação] e/ ou *Professional Security Services* [Serviços de Segurança Profissional] para assistência. O Suporte Técnico da IBM não oferece suporte para software ou máquinas desenvolvidos por terceiros, a menos que tal software ou máquina seja oferecido como um módulo integrado dentro de um Produto da IBM ISS.

Clique aqui (https://iss.custhelp.com/cgi-bin/iss.cfg/php/enduser/std_alp.php) para acessar o *IBM Knowledgebase* on-line.

9. Gerenciamento de Incidente

Todas as chamadas e incidentes submetidos eletronicamente recebidos pelo Suporte *Select* são registrados no *Customer Suporte Portal* para todos os Contatos Designados para revisão. Cada chamada ou incidente é alocado a um número de "ocorrência" exclusivo. Para facilitar, os Clientes são aconselhados a anotarem esse número de ocorrência. A IBM utiliza esse número para acompanhar o histórico e a resolução final de todos os números de ocorrência. Além disso, você pode acessar, atualizar ou consultar a ocorrência por intermédio do *Customer Support Portal* a qualquer momento. A IBM solicita que você utilize o *Customer Support Portal* em vez do e-mail para criar novos incidentes ou para fornecer atualizações para incidentes existentes. Ao usar o *Customer Support Portal*, você garante a devida geração de relatórios de um incidente e oferece um método mais eficaz para atualizar e acompanhar uma ocorrência.

O Suporte ao Cliente da IBM pode notificá-lo por e-mail quando seus incidentes forem atualizados ou se houver uma solicitação para que você tome medidas necessárias. Nesses casos, automatizamos o processo de envio de e-mail e você pode responder diretamente ao e-mail; pedimos que você inclua sua atualização no espaço indicado. Tudo aquilo que não estiver presente no espaço indicado será desconsiderado. Você também pode ligar para solicitar ou fornecer atualizações.

9.1 Priorização dos incidentes

A IBM recorrerá a esforços comercialmente razoáveis durante o horário comercial normal da empresa para corrigir Erros na versão vigente do software da IBM ISS em tempo hábil oferecendo o reparo ou substituição das versões do código de objeto ou executável do software da IBM ISS. Um representante de Suporte ao Cliente da IBM se empenhará para resolver Erros suspeitos no momento da chamada inicial ou resposta eletrônica. O Cliente pode informar um Erro suspeito e designar seu nível de

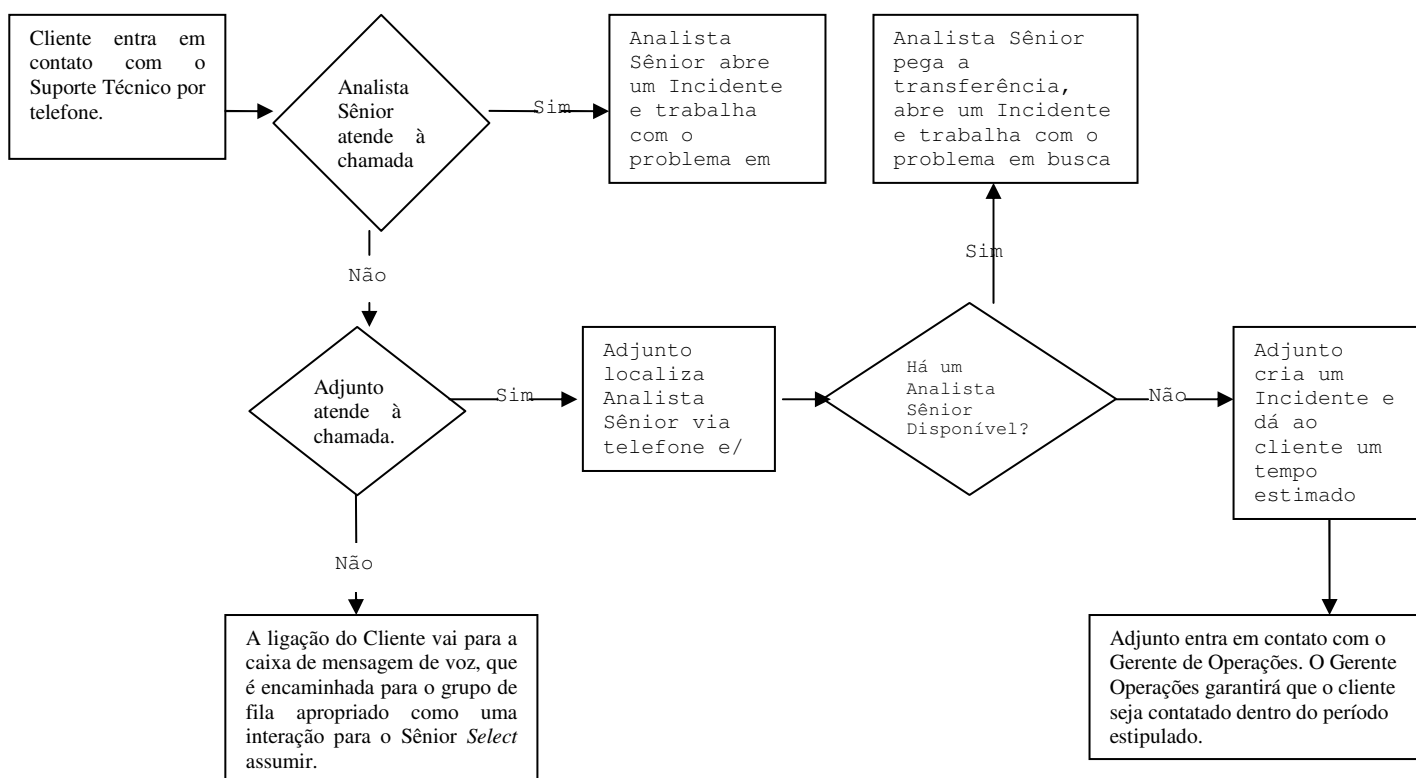
prioridade para a IBM por telefone ou eletronicamente. Mediante o recebimento do relatório, a IBM responderá e fornecerá uma Correção ou Solução Alternativa da seguinte forma:

a. **Prioridade 1 (P1) – Erros de Prioridade Crítica** – Um Erro de Prioridade Crítica torna o Produto inoperável ou faz com que o produto falhe de forma substancial. Exemplos de problemas de Prioridade Crítica podem incluir: Telas azuis, pânico no kernel, distorções de arquivo, programa em espera precisando ser reinicializado, uma situação de queda de rede ou falha crítica de hardware.

b. **Prioridade 2 (P1) – Erros de Prioridade Alta** – Um Erro de Prioridade Alta reduz substancialmente o desempenho e/ ou causa sérias limitações ao uso do produto. Exemplos de problemas de Prioridade Alta podem incluir: falta de funcionalidade conforme designado, falha de atualização ou redução substancial de desempenho.

c. **Prioridade 3 (P3) – Erros de Prioridade Média** – Um Erro de Prioridade Média exerce um impacto modesto no uso geral do produto. Exemplos de problemas de Prioridade Média podem incluir: dados contendo inconsistências de formatação ou representação, problemas que são ligados à aparência, pedidos de aperfeiçoamento, pedidos por informação ou perguntas sobre documentação.

9.2 Fluxo de Incidente

Abaixo está um exemplo de como um incidente é criado e se move pela organização do Suporte ao Cliente. Para mais informações sobre os Procedimentos de Escalação, favor consultar a seção 8.3 abaixo.

9.3 Procedimentos de escalação

Se o representante de Suporte ao Cliente não puder resolver o problema durante a chamada inicial ou na resposta eletrônica, o pedido para serviço será registrado e o Analista de Suporte Sênior continuará a investigar o incidente. Se o Analista de Suporte Sênior não for capaz de resolver o problema, ele será

escalado para um Analista de Escalações de Suporte Técnico. Os períodos de tempo da escalação podem variar dependendo da prioridade e severidade do problema. Se o Analista de Escalação de Suporte Técnico não for capaz de resolver o problema dentro de um período de tempo razoável, ele será escalado para um Engenheiro de Desenvolvimento de Software da IBM ISS, e a ocorrência será acompanhada pelo Analista de Escalação dentro do Suporte ao Cliente.

9.4 Metas de Resposta a Incidentes

A IBM recorrerá a esforços comercialmente razoáveis para que um Analista de Suporte Técnico Sênior cuide inicialmente de um Erro não-resolvido de acordo com os objetivos de tempo de resposta pretendidos, dependendo da prioridade do incidente. Os objetivos de tempo de resposta são os mesmos para incidentes submetidos eletronicamente e por telefone.

Matriz de Objetivo de Tempo de Resposta

	Suporte Padrão	**Suporte *Select***	**Suporte *Premium***
Prioridades	**Eletrônicos e Chamadas**	**Eletrônicos e Chamadas**	**Eletrônicos e Chamadas**
1. Crítico	**2 Horas**	**1 Hora**	**30 Minutos**
2. Alto	**4 Horas**	**2 Horas**	**30 Minutos**
3. Médio	**8 Horas**	**4 Horas**	**30 Minutos**

9.5 Entrando em Contato com o Gerenciamento de Suporte ao Cliente

Se não estiver recebendo o tipo de serviço que espera, favor entrar em contato com qualquer equipe de Gerenciamento de Suporte ao Cliente nos telefones (1) (404)236-2700 ou (1) (888)447-4861.

10. Suporte Técnico *Premium* – Escopo de Suporte

a. A organização de Suporte Técnico *Premium* da IBM ISS oferece assistência técnica para todos os produtos da IBM ISS. O suporte técnico inclui resolução de problemas ou assistência de solução alternativa conforme aplicável com instalação limitada e conselho de configuração. Se seu conhecimento ou necessidades de consulta estiverem fora do escopo de suporte técnico, podemos encaminhá-lo para nossa organização *X-Force™ Protection Services* [Serviços de Proteção X-Force™] para assistência. O Suporte Técnico da IBM ISS não presta suporte para softwares ou hardwares desenvolvidos por Terceiros. O suporte de instalação inclui responder questões e oferecer um nível razoável de orientação ao cliente sobre o processo de instalação.

b. O suporte de uso inclui responder questões e oferecer um nível razoável de orientação ao Cliente sobre o uso do Produto. Isso inclui responder a relatórios de Erros e determinar se o Erro informado é um resultado de um problema no Produto ou no ambiente. O Cliente deve fornecer documentação suficiente para a IBM reproduzir o Erro, inclusive uma descrição detalhada por escrito do problema, arquivos de log, dumps de memória, arquivos de dados e qualquer outra informação solicitada de forma razoável pelo Suporte Técnico da IBM.

A IBM oferece Suporte Técnico para as duas versões mais recentes de um Produto (atual e anterior), sempre que possível. A resolução de problemas e assistência de Solução Alternativa serão oferecidas na versão anterior; contudo, em alguns casos, a resolução de questões pode se resumir à atualização para versão atual do Produto para reparar o Erro.
Favor consultar a política *IBM* ISS *Product Lifecycle Support* em:

http://documents.iss.net/support/ISS_Product_Lifecycle_Policy.pdf para mais detalhes sobre suporte de versão e Produto.

11. Satisfação do Cliente

O Programa de Suporte Técnico *Premium* da IBM ISS está comprometido com a assistência ao Cliente e se orgulha em oferecer uma alta qualidade de suporte técnico. Acolhemos positivamente o feedback e o consideramos uma contribuição valiosa que nos ajuda a continuar a crescer e melhorar os serviços de suporte que oferecemos. Favor enviar qualquer feedback diretamente ao seu Engenheiro de Suporte *Premium* ("PSE") ou ao Gerente de Suporte *Premium*.

12. Requisitos de Suporte Técnico *Premium*

12.1 Manutenção Atual

Para receber o Suporte Técnico *Premium* por parte da IBM, você deve comprá-lo anualmente para todos os Produtos da IBM ISS para os quais você está licenciado. Sua manutenção *Premium* anual e acordo de suporte combinam nossa variedade completa de suporte técnico e ofertas de serviço de atendimento ao cliente, inclusive acesso especial aos recursos de Suporte Técnico Premium, comunicação pró-ativa de atualizações e release de Produto, acompanhamento de aperfeiçoamento, pesquisa de tecnologia on-line, novidades de segurança pró-ativa e outros recursos valiosos de informação ao Cliente. Para mais informações sobre todos os Produtos da IBM ISS, visite o Web site da IBM ISS no www.iss.net. Para informações sobre renovação de manutenção, entre em contato com um representante de Serviços de Atendimento ao Cliente da IBM ISS no (404) 236-2777 ou no clientservices@iss.net.

12.2 Contatos Designados

O acesso ao Suporte Técnico *Premium* por telefone ou por meio do *Customer Portal* on-line é limitado a seis contatos designados do Cliente. Isso permite que a IBM verifique que apenas o pessoal autorizado está ajustando configurações de segurança confidenciais. Nossa experiência demonstra que minimizar o número de contatos pode viabilizar resoluções mais rápidas de problemas e eliminar a geração de relatórios de problema duplicados por parte do Cliente. A IBM recomenda enfaticamente que cada contato conclua com sucesso todos os cursos de treinamento apropriados da IBM ISS, tenha experiência relevante e atual na operação das redes corporativas seguras e contratadas do Cliente e seja responsável por elas.

Cada Cliente de Suporte Técnico *Premium* deve nomear um *Primary Designated Contact* [Contato Designado Primário] (PDC). Essa pessoa atua como o administrador para os perfis de contato designado e pode adicionar ou mudar contatos on-line. Se precisar de mais contatos que os seis incluídos no contrato de suporte, seu PDC pode solicitar contatos adicionais.

13. Como entrar em contato com o Suporte Técnico *Premium*

Os Clientes com um Contrato de Suporte Técnico Premium recebem um número de telefone não-publicado e código de acesso para usar ao entrar em contato com seu PSE designado. Suporte por e-mail ou por meio eletrônico também é oferecido. Os Clientes devem consultar o Contato Designado Primário de sua empresa para obter essa informação.

13.1 Horas de Operações

a. O Suporte Técnico *Premium* está disponível 365 dias por ano em todas as localidades do continente americano.

b. Horário comercial normal: Segunda – Sexta 7h – 18h. Hora do Leste

c. Após o expediente: 18h – 7h. Hora do Leste em dias da semana e o dia todo sábado/ domingo

d. Todas as outras localidades estão abertas de segunda a sexta, das 9h às 18h em seu fuso horário local, exceto nos feriados divulgados da IBM. Se o seu escritório local de Suporte ao Cliente estiver estabelecido fora do continente Americano, você pode entrar em contato com o escritório das Américas para ajuda durante o horário fora do expediente.

14. Entrando em Contato com o Suporte Técnico *Premium*

14.1 Por Telefone

Favor entrar em contato com o seu PDC no intuito de obter o número de telefone especial para o Suporte Técnico *Premium*. Assim você terá acesso direto ao seu PSE. Também precisará do seu id de contato ou um id de número de ocorrência de incidente existente quando ligar em busca de assistência no intuito de ser encaminhado para o PSE apropriado.

Ao ligar para o Suporte Premium, você será solicitado a fornecer seu ID de contato e depois será encaminhado para o PSE apropriado.

14.2 Por Meio Eletrônico

Os Clientes do Suporte Técnico *Premium* também podem submeter incidentes eletronicamente por meio de nosso sistema de submissão e acompanhamento de incidente on-line. Consultar tópicos abaixo para informações sobre o **Customer** Support Portal (Portal de Suporte ao Cliente): **https://www.iss.net/issEn/MYISS/login.jhtml**

Favor entrar em contato com o seu PDC no intuito de obter o endereço de e-mail para o Suporte Técnico *Premium*.

14.3 IBM Knowledgebase

O Suporte Técnico Premium também inclui acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana ao *IBM Knowledgebase* [Banco de Conhecimento da IBM] que oferece suporte por telefone e por meio eletrônico para todos os Produtos da IBM ISS. Este suporte minucioso, 24 horas por dia, 7 dias por semana do *IBM Knowledgebase* fornece respostas a muitas questões do Cliente, inclusive resolução de problemas e assistência de Solução Alternativa, em conjunto com instalação limitada e aconselhamento de configuração. Para as questões sem respostas no *IBM Knowledgebase*, os funcionários treinados do Suporte Técnico Padrão IBM estão disponíveis para tratar de consultas sobre o uso de Produtos da IBM ISS.

O Suporte Técnico *Premium* inclui dar respostas para perguntas e fornecer um nível razoável de orientação ao Cliente sobre o uso do Produto, respondendo aos relatórios de Erros e determinando se o Erro informado é um resultado de um problema na operação de um Produto ou um problema ambiental ou de instalação. O Cliente é responsável por providenciar as informações e documentação suficiente para a IBM reproduzir o Erro, inclusive uma descrição detalhada por escrito do problema, arquivos de log, dumps de memória, arquivos de dados e qualquer outra informação solicitada de forma razoável pela IBM.

Se o conhecimento do Cliente ou suas necessidades de consulta estiverem fora do escopo do suporte técnico, a IBM pode encaminhá-lo para *IBM ISS Education* [Serviços de Educação] e/ ou *Professional Security Services* [Serviços de Segurança Profissional] para assistência. O Suporte Técnico da IBM não oferece suporte para software ou máquinas desenvolvidos por terceiros, a menos que tal software ou máquina seja oferecido como um módulo integrado dentro de um Produto da IBM ISS.

Clique aqui para acessar o *IBM ISS Technical Support Knowledgebase*.

15. *Customer Support Portal* [Portal de Suporte ao Cliente]

O *Customer Support Portal* é outro componente de manutenção e suporte. Você pode usar o *Customer Support Portal*, quando disponível, para fazer o seguinte:

a. Criar e atualizar os seus próprios incidentes on-line

b. Consultar seus incidentes de empresa

c. Pesquisar o banco de conhecimento da IBM ISS

d. Acessar atualizações de produtos e documentação de produto

e. Atualizar informações de contato

16. Clientes usando as versões Beta dos produtos da IBM ISS

Embora a IBM não ofereça oficialmente suporte técnico para produtos beta, sempre acolhemos positivamente o feedback do Cliente e nos esforçamos para responder aos seus pedidos. Caso esteja utilizando uma versão beta de um Produto de software da IBM ISS, você deve enviar pedidos para ambos os endereços de e-mail do Suporte *Select* (support@iss.net) e beta@iss.net.
Um gerente de produto ou um Analista de Suporte pode entrar em contato com você para discutir o seu feedback e reunir informações adicionais sobre o produto beta em uso.

17. Gerenciamento de Incidente

Todas as chamadas e incidentes submetidos eletronicamente recebidos pelo Suporte Técnico *Premium* são registrados no *Customer Suport Portal*. Cada chamada ou incidente é alocado a um número de "ocorrência" exclusivo. Certifique-se de que anotou o número de ocorrência. A IBM utiliza esse número para acompanhar o histórico e a resolução final de todos os números de ocorrência. Além disso, você pode acessar, atualizar ou consultar a ocorrência por intermédio do *Customer Support Portal* a qualquer momento. A IBM solicita que você utilize o *Customer Support Portal* em vez do e-mail para criar novos incidentes ou para fornecer atualizações para incidentes existentes. Ao usar o *Customer Support Portal*, você garante a devida geração de relatórios de um incidente e oferece um método mais eficaz para atualizar e acompanhar uma ocorrência.

18. Procedimentos de Resolução de Problemas

O Suporte Técnico *Premium* da IBM obedece aos procedimentos estabelecidos abaixo ao responder a uma solicitação de assistência.

a. **Informando um Incidente:** Cada problema, questão e/ ou dúvida é informado como um único incidente e é alocado a um único número de ID de incidente (ocorrência). Todas as comunicações sobre o incidente devem mencionar o número de ID de incidente (ocorrência). Se o seu PSE não for capaz de ajudá-lo imediatamente, sua chamada é encaminhada para o seu PSE de Backup. Se nenhum deles estiver disponível, você pode deixar uma mensagem de voz para o seu PSE. Seu PSE receberá uma mensagem de pager imediatamente e retornará sua ligação dentro do tempo de resposta indicado para horário normal ou fora do expediente.

b. **Estabelecendo Prioridade de Incidente**: Mediante a submissão do incidente, o Cliente pode definir o nível de prioridade sugerida do incidente. O PSE discutirá a prioridade e ajudará a redefini-la, se necessário. As prioridades e objetivos de tempo de resposta estão baseados no seguinte:

Definições de Prioridade	Descrição	Tempo de Resposta Pretendido
P1	Questões de prioridade crítica tornam o Software inoperável ou fazem com que o Software apresente uma falha substancial.	Dentro de 30 minutos Dentro de 90 minutos após o expediente
P2	Questões de prioridade alta reduzem o desempenho e/ ou causam sérias limitações ao uso do Software.	Dentro de 30 minutos Dentro de 90 minutos após o expediente
P3	Questões de prioridade média causam um impacto moderado no uso geral do produto.	Dentro de 30 minutos Dentro de 90 minutos após o expediente

c. **Resposta Inicial:** O objetivo do seu PSE é responder em um período de tempo conforme definido pelo nível de prioridade e se esforçará para resolver o problema por meio de uma série de perguntas e respostas por telefone ou outros métodos eletrônicos. Alguns incidentes podem exigir múltiplos meios de comunicação e pesquisa off-line antes de chegar a uma resolução.

d. **Análise Adicional Necessária:** Se o incidente não puder ser resolvido no primeiro contato, o PSE pode solicitar informações adicionais, documentação e arquivos de configuração de modo que a IBM possa resolver e/ ou reproduzir o problema mais detalhadamente. As tentativas da IBM de reproduzir o problema informado poderiam resultar em um dos seguintes resultados:

   (1) O problema informado é identificado como erro do usuário ou pode ser resolvido identificando os procedimentos apropriados a serem usado; ou

   (2) O problema informado é reproduzido e a IBM determina que o problema é causado pelo hardware ou software de terceiros e, sendo esse o caso, o Cliente deve ser o responsável por trabalhar junto com o fornecedor do hardware ou software para implementar a solução necessária; ou

   (3) O problema informado é reproduzido e a IBM determina que há um defeito no software e, sendo esse o caso, a IBM tentará providenciar uma forma de reparação (como definido no item 8); ou

   (4) O problema informado não pode ser reproduzido e parece ser especifico ao site de um usuário, sendo assim, precisa-se de mais informações para o diagnóstico e resolução.

   (5) **Defeito Identificado:** Se, mediante a investigação da causa do problema, os especialistas técnicos da IBM determinarem que há um defeito no software ou documentação da IBM ISS, a IBM recorrerá a esforços comercialmente razoáveis para providenciar a.) uma reparação na forma de uma Solução Alternativa ou b.) outra versão do software que inclui uma correção de bug para o problema definido específico.

Problema Não-Identificado: Se a IBM não for bem-sucedida no diagnóstico do problema e no início das medidas corretivas ao trabalhar com o Cliente remotamente, a IBM pode sugerir que facilitaria o trabalho de diagnóstico e correção do problema se fosse possível trabalhar na sua resolução de forma direta e em termos práticos. O tempo dedicado e os custos contraídos pela IBM no diagnóstico e resolução de problemas causados por defeitos no software da IBM ISS não serão cobrados do Cliente. Se o

problema não for devido a um defeito no software da IBM ISS, então o tempo dedicado e os materiais gastos serão cobrados do Cliente de acordo com as taxas padrão então em vigor da IBM.

(4) A capacidade da IBM de resolver com sucesso problemas informados pelo Cliente depende do fato de o Cliente manter-se fiel às instruções de instalação, operação e manutenção da IBM ISS e usar os Produtos de terceiros testados e certificados pela IBM ISS. O Cliente deve concordar com a implementação de medidas corretivas e o procedimento de Solução Alternativa recomendados pela IBM para resolver o problema.

19. Objetivos de Tempo de Resposta de Incidente

19.1 Horário Comercial Normal

a. Telefone – Durante o horário comercial normal, nossa meta é responder imediatamente. Se o seu PSE não estiver disponível, sua chamada é encaminhada para um PSE de Backup. Se nenhum PSE estiver disponível, você terá a opção de deixar uma mensagem de voz. O seu PSE receberá imediatamente uma mensagem de pager e colocará em prática esforços comercialmente razoáveis para retornar sua ligação dentro de 30 minutos.

b. Por meio eletrônico – A meta é dentro de 30 minutos

19.2 Após o Expediente

a. Telefone – A meta é dentro de 90 minutos

b. Submissões Eletrônicas ou por E-mail – Para todos os incidentes submetidos eletronicamente, nossa meta será retornar dentro de 2 horas no próximo dia útil.

Favor Observar: Para questões críticas, favor submeter apenas por telefone.

20. Suporte de Ferramenta da IBM ISS

Se sua ferramenta da IBM ISS apresentar defeito, você deve entrar em contato com o Suporte ao Cliente da IBM para assistência na resolução do problema. Para ter direito ao suporte técnico, o Produto de ferramenta da IBM ISS deve ser em condições operacionais aceitáveis de acordo com as especificações da IBM ISS, e nos níveis de revisão suportados pela IBM.

O processo de resolver problemas em uma ferramenta ocorre da seguinte forma:

a. O Suporte ao Cliente da IBM faz o diagnóstico do problema e tenta resolvê-lo pelo telefone.

b. Se apropriado, o Suporte ao Cliente da IBM instrui o usuário a restaurar a imagem da unidade do disco rígido da ferramenta para a configuração padrão de fábrica usando o CD de recuperação incluído no envio da Ferramenta original.

c. Se depois da resolução do problema o representante do Suporte ao Cliente da IBM determinar que o hardware da ferramenta é defeituoso e deve ser substituído, a IBM inicia uma troca avançada do hardware defeituoso pelo hardware de substituição para Clientes qualificados.

d. Antes que a IBM possa prosseguir com o envio do hardware de substituição, o Cliente deve fornecer as seguintes informações:

    (1) Número de série da ferramenta;

    (2) Nome do cliente e endereço de envio,

    (3) Nome da pessoa de contato, e

    (4) Número de telefone de contato e endereço de e-mail.

    (5) Mediante o recebimento dessas informações, a IBM emite um número de autorização de devolução de material (“RMA”) ao contato do Cliente, junto com instruções para a devolução do hardware defeituoso.

21. Geral

A IBM não é responsável pelos erros ou outros problemas causados por Produtos ou serviços que não sejam da IBM ISS, mal-uso, acidente, dano ou modificação ou a não-realização da devida manutenção física ou do ambiente operacional. Se a IBM acreditar, com base no bom senso, que um problema informado pelo Cliente pode não ser devido a um Erro, a IBM notificará sua conclusão ao Cliente e a IBM não dará prosseguimento aos serviços, a menos que instruído para assim fazer por escrito pelo Cliente. Se, mediante a resolução do problema, for determinado que o Erro não é devido ao produto da IBM ou a outras condições atribuíveis à IBM, o Cliente será cobrado pelo tempo dedicado e materiais utilizados de

acordo com as taxas padrão então em vigor pela resolução do Erro. Relativo à cláusula de manutenção do Produto, a IBM pode reunir informações pessoais relacionadas aos usuários dos Produtos ou serviços. A IBM reunirá e conservará informações pessoais em conformidade com sua política de privacidade que pode ser encontrada no endereço http://www.iss.net/privacy.php. A IBM pode oferecer Suporte Técnico como também outros serviços aos Clientes de locais fora dos Estados Unidos. Clientes suportados recebem periodicamente informações confidenciais (sujeitas às cláusulas de sigilo na licença do Cliente) sobre o ciclo de vida útil do Produto e notificações pró-ativas de alertas/ conselhos de segurança. De tempos em tempos, a IBM pode enviar, por e-mail, comunicados adicionais aos representantes do Cliente sobre várias ofertas de Produtos e Serviços. O Cliente ou seus representantes podem remover a assinatura entrando em contato com a IBM pelo e-mail sales@iss.net e identificando o endereço de e-mail a ser removido. A Política de Suporte e Manutenção da IBM para Produtos e Serviços da IBM ISS está sujeita a alterações de tempos em tempos à medida que a IBM atualiza suas ofertas de suporte.